Commission des relations de travail dans la fonction publique

Budget des dépenses 2008-2009

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Josée Verner
ministre du Patrimoine canadien,
de la Condition féminine et des
Langues officielles

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I : SURVOL 3

Message du président 3

Déclaration de la direction 5

Raison d'être 6

Renseignements sur l'organisation 6

Postes votés et législatifs indiqués dans le Budget principal 7

Dépenses prévues et équivalents temps plein 8

Renseignements sommaires 9

Plans et priorités 10

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 18

Description de l'activité de programme 18

Cadre de mesure du rendement 20

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 23

Lien avec les résultats du gouvernement du Canada 23

APPENDICE A : AUTRES RENSEIGNEMENTS 24

Lois et règlements administrés par la Commission des relations de travail dans la fonction publique 24

Comment communiquer avec nous 25

SECTION I : SURVOL

Message du président

À titre de président de la Commission des relations de travail dans la fonction publique, je suis heureux de vous présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009 de la Commission.

La Commission est un tribunal quasi judiciaire chargé d'administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale ainsi qu'au Parlement; elle est donc un des rares organismes du genre au Canada à combiner les fonctions d'arbitrage de griefs et de relations de travail.

Dans son rôle d'arbitrage des griefs, des plaintes et des demandes qui lui sont présentés, de médiation des différends, de soutien du processus de négociation collective ainsi que d'analyse et de recherche en matière de rémunération, la Commission contribue à favoriser des relations de travail harmonieuses entre les fonctionnaires et leurs employeurs; elle sert donc la population canadienne en contribuant à faire en sorte que les milieux de travail responsables de l'exécution des programmes gouvernementaux d'intérêt public soient productifs et efficaces.

La vision récemment réaffirmée de la Commission la guidera dans les années à venir. En tant que tribunal indépendant créé par la nouvelle *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*), la Commission demeure fidèle à son devoir de neutralité, d'impartialité et d'équité. Elle s'efforce de fournir ses services en temps opportun et de s'acquitter de ses fonctions de façon à répondre aux besoins de manière proactive, en consultation. Son but consiste à contribuer au règlement des différends de travail ainsi qu'à fournir les outils, la formation et l'information nécessaires à l'appui des processus de relations de travail. Enfin, elle s'efforce aussi d'offrir tant à ses propres employés qu'aux commissaires un milieu de travail intéressant et stimulant privilégiant l'apprentissage permanent, le travail d'équipe et une saine gestion.

La Commission est tout à fait consciente de l'importance de son mandat et des conséquences des décisions qu'elle rend pour les milliers de fonctionnaires qu'elle sert directement et indirectement, et consciente aussi de sa responsabilité envers ceux qui comparaissent devant elle et tous ceux qui comptent sur elle pour maintenir l'intégrité et l'équité du processus décisionnel en établissant les plans et les priorités qui figurent dans ce rapport.

La Commission a identifié trois grandes priorités pour 2008-2009. Elle va s'employer à les réaliser en renforçant et ciblant les efforts qu'elle ne cesse de déployer pour concrétiser sa vision. Ce rapport expose les plans visant à améliorer les services d'arbitrage de griefs et de médiation de la Commission, à gérer un nombre croissant de cas de plus en plus complexes, à réduire l'arriéré, à faire activement la promotion de ses services de médiation et à déterminer notre potentiel de centre d'expertise en médiation. La Commission va aussi produire des données et des analyses sur la rémunération en temps opportun pour qu'on s'en serve dans les négociations, tout en continuant à améliorer son infrastructure et perfectionner ses ressources

humaines pour être en mesure de réagir efficacement à l'évolution de son environnement opérationnel, en sachant tirer parti des possibilités et en contrôlant les risques.

Enfin, je tiens à répéter que l'absence d'une base de financement permanent m'inquiète toujours; la Commission a besoin de cette base pour avoir la stabilité nécessaire afin de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la *LRTFP*. Elle a besoin d'un financement suffisant sur une base permanente pour s'acquitter pleinement de ses obligations sous le régime de la nouvelle loi. J'espère que les efforts que nous allons déployer en 2008-2009 nous permettront d'aboutir à une solution qui nous permettra de disposer du financement nécessaire pour la mise en œuvre intégrale de la *LRTFP* dans les années à venir.

Casper Bloom, c.r., Ad. E.
Président
Commission des relations de travail dans la fonction publique

Déclaration de la direction

Je soumets, pour son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009 de la Commission des relations de travail dans la fonction publique.

Ce document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide pour la préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2008-2009 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement*.

- Il est conforme aux exigences de présentation énoncées dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur le résultat stratégique et l'architecture des activités de programme de la Commission approuvés par le Conseil du Trésor;
- Il présente des renseignements cohérents, exhaustifs, équilibrés et fiables;
- Il établit une base de responsabilisation quant aux résultats obtenus grâce aux ressources et aux pouvoirs confiés;
- Il fait état de la situation financière d'après les dépenses prévues approuvées par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Casper Bloom, c.r., Ad. E.
Président
Commission des relations de travail dans la fonction publique

Raison d'être

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (la Commission) est un tribunal quasi judiciaire indépendant chargé d'administrer les régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale et dans les institutions du Parlement (la Chambre des communes, le Sénat, la Bibliothèque du Parlement et le Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique).

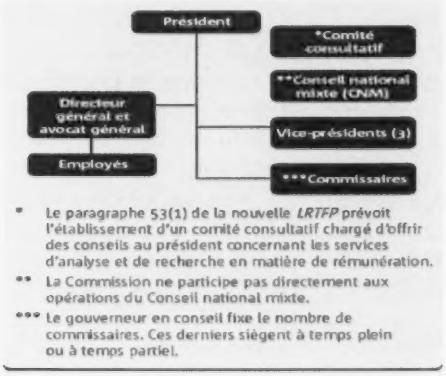
La Commission fournit trois grands types de services :

- arbitrage de griefs – instruire et trancher des griefs, des plaintes et d'autres différends en matière de relations de travail;
- médiation – aider les parties à conclure des conventions collectives, à gérer leurs relations conformément à des conventions ainsi qu'à régler leurs différends sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience;
- analyse et recherche en matière de rémunération – réaliser des études de comparabilité de la rémunération et produire de l'information pouvant être utilisée pour la négociation et la conclusion des conventions collectives.

La Commission sert la population canadienne en favorisant le maintien de relations harmonieuses entre les fonctionnaires fédéraux et leurs employeurs, ce qui contribue à accroître la capacité de la fonction publique de servir l'intérêt public.

Renseignements sur l'organisation

Commission des relations de travail dans la fonction publique



* Le paragraphe 53(1) de la nouvelle *LRTFP* prévoit l'établissement d'un comité consultatif chargé d'offrir des conseils au président concernant les services d'analyse et de recherche en matière de rémunération.

** La Commission ne participe pas directement aux opérations du Conseil national mixte.

*** Le gouverneur en conseil fixe le nombre de commissaires. Ces derniers siègent à temps plein ou à temps partiel.

En tant que tribunal quasi judiciaire établi par une loi, la Commission est indépendante du gouvernement élu. Elle rend compte de ses activités au Parlement par l'intermédiaire d'un ministre désigné qui n'est pas membre du Conseil du Trésor. La ministre désignée actuelle est la ministre du Patrimoine canadien, de la Condition féminine et des Langues officielles.

L'article 44 de la *LRTFP* précise que le président est le premier dirigeant de la Commission; à ce titre, il en assure la direction et en contrôle les activités.

Le directeur général et avocat général dirige et surveille la conduite des affaires courantes de la Commission. Il relève du président et est appuyé dans son travail par cinq directeurs directement responsables de l'établissement des priorités, de la gestion du travail et des rapports sur le rendement de leur service.

Les commissaires à temps plein et à temps partiel sont chargés d'administrer la *LRTFP* en tenant des audiences dans tout le Canada ainsi qu'en rendant des décisions. Ils sont nommés par le gouverneur en conseil pour des mandats n'excédant pas cinq ans et pouvant être reconduits.

Postes votés et législatifs indiqués dans le Budget principal

(en milliers de dollars)			
Poste voté et législatif	Commission des relations de travail dans la fonction publique	**2008-2009 Budget principal**	2007-2008 Budget principal
85	Dépenses du programme	**5 996**	10 617
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**760**	788
	Total de l'organisme	**6 756**	**11 405**

La baisse de 4,7 M $ entre le Budget principal des dépenses actuel et le Budget principal des dépenses précédent est essentiellement attribuable à une réduction du financement temporaire reçu par suite du reprofilage du financement des activités d'analyse et de recherche en matière de rémunération (ce financement prendra fin en mars 2008).

Comme on l'a souligné ailleurs, la Commission cherche à faire rajuster de façon permanente ses niveaux de référence, de façon à pouvoir s'acquitter de son mandat élargi ainsi qu'à pallier la charge de travail du Conseil national mixte.

Dépenses prévues et équivalents temps plein

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 2007-2008 [1]	**Dépenses prévues 2008-2009[2]**	Dépenses prévues 2009-2010[2]	Dépenses prévues 2010-2011[2]
Arbitrage de griefs, médiation, analyse et recherche en matière de rémunération	11 405	**6 756**	6 756	6 756
Total du Budget principal des dépenses	11 405	**6 756**	6 756	6 756
Rajustements :				
Budget supplémentaire des dépenses (A)				
Financement pour s'acquitter du mandat élargi de la Commission des relations de travail dans la fonction publique en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*	2 549			
Report du budget de fonctionnement	854			
Autres				
Financement de la *LMFP* - Affectation bloquée	(1 003)			
Rajustement pour la conciliation avec la meilleure estimation des prévisions des dépenses	(1 900)			
Total des rajustements	500	-	-	-
Total des dépenses prévues	11 905	**6 756**	6 756	6 756
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	2 298	**2 191**	2 191	2 191
Coût net du programme	14 203	**8 947**	8 947	8 947
Équivalents temps plein	88[3]	**104**[3]	104[3]	104[3]

[1] Compte tenu de la meilleure prévision des dépenses en espèces jusqu'à la fin de l'exercice.
[2] Compte non tenu du financement additionnel que la Commission demande pour s'acquitter de ses nouvelles fonctions mandatées par la *LRTFP*.
[3] Y inclus les nouveaux postes dotés ou à doter pour une période indéterminée aux fins de la mise en œuvre du nouveau cadre législatif.

La baisse de 4,7 M $ entre le Budget principal des dépenses de 2007-2008 et celui de 2008-2009 est essentiellement attribuable à une diminution du financement temporaire reçu en raison d'un nouvel établissement de profil du financement des activités d'analyse et de recherche en matière de rémunération (ce financement prendra fin en mars 2008).

Renseignements sommaires

Ressources financières*

2008-2009 [1]	2009-2010 [1]	2010-2011 [1]
6 756	6 756	6 756

***(en milliers de dollars)**

Ressources humaines

2008-2009 [2]	2009-2010 [2]	2010-2011 [2]
104 ETP	104 ETP	104 ETP

1 Compte non tenu du financement additionnel que la Commission demande afin de pouvoir s'acquitter de ses nouvelles fonctions mandatée par la *LRTFP*.

2 Y inclus les nouveaux postes dotés ou à doter pour une période indéterminée aux fins de la mise en œuvre du nouveau cadre législatif.

Priorités par résultat stratégique et par activité de programme

RÉSULTAT STRATÉGIQUE : RELATIONS DE TRAVAIL HARMONIEUSES DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE ET AU PARLEMENT

ACTIVITÉ DE PROGRAMME : ARBITRAGE DE GRIEFS, MÉDIATION ET ANALYSE ET RECHERCHE EN MATIÈRE DE RÉMUNÉRATION

Priorité	Type	Dépenses prévues (en milliers de dollars)		
		2008-2009	2009-2010	2010-2011
1) Continuer d'améliorer la prestation des services de médiation et d'arbitrage de griefs ainsi que d'explorer les possibilités d'activités de rayonnement des services de médiation de la Commission.	Nouveau	5 330[1]	5 330[1]	5 330[1]
Résultat prévu : Tous les cas sous le régime de l'ancienne *LRTFP* ont été fermés; aucun cas ne remonte à plus de deux ans; le cadre de mesure du rendement de la Commission a été mis en œuvre, on a pris une décision sur l'opportunité de créer un comité consultatif de la clientèle et pris aussi des mesures appropriées pour donner suite aux résultats du sondage de 2007 sur la satisfaction de la clientèle. On a exploré les possibilités d'activités de				

RÉSULTAT STRATÉGIQUE : RELATIONS DE TRAVAIL HARMONIEUSES DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE ET AU PARLEMENT ACTIVITÉ DE PROGRAMME : ARBITRAGE DE GRIEFS, MÉDIATION ET ANALYSE ET RECHERCHE EN MATIÈRE DE RÉMUNÉRATION				
Priorité	**Type**	**Dépenses prévues (en milliers de dollars)**		
		2008-2009	**2009-2010**	**2010-2011**
rayonnement des services de médiation de la Commission.				
2) Produire des données et des analyses sur la rémunération. Résultat prévu : Divulgation des données en vue d'enquêtes ciblées sur la comparabilité de la rémunération; enquête nationale sur la rémunération bien avancée.	Permanent	2 190[2]	En attente de l'approbation du financement	En attente de l'approbation du financement
3) Continuer d'améliorer l'infrastructure et les ressources humaines de la Commission. Résultat prévu : Nouveau système de gestion des cas opérationnel, répondant aux besoins de la clientèle et produisant des données sur le rendement; problèmes de locaux à court terme réglés; projets de déménagement entamés, plans de formation et de perfectionnement en place pour tous les employés et pour les commissaires et planification des ressources humaines intégrée dans la planification stratégique.	Permanent	240	-	-

1 Prévisions des dépenses partiellement financées à même les niveaux de référence existants; le reste du financement nécessaire est inclus dans celui que la Commission va réclamer pour s'acquitter de son mandat.
2 Les prévisions des dépenses sont incluses dans le financement que la Commission va réclamer pour s'acquitter de son mandat.

Plans et priorités

Cadre opérationnel et contexte

Le 1er avril 2005, un nouveau régime de relations de travail a été introduit dans la fonction publique fédérale avec l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*), dans le contexte d'un vaste ensemble de réformes de la gestion des

ressources humaines dans la fonction publique fédérale visant à favoriser des milieux de travail sains et productifs.

La *LRTFP* s'applique à quelque 230 000 fonctionnaires fédéraux répartis dans 86 unités de négociation et représentés par 22 agents négociateurs, de même qu'aux 24 employeurs de la fonction publique fédérale, incluant les ministères de l'Annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, les autres parties de la fonction publique énumérées à l'Annexe IV de cette loi et les organismes distincts de l'Annexe V.

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (la Commission) s'est vu confier un mandat élargi par la *LRTFP* : elle est désormais chargée d'effectuer des analyses et de la recherche en matière de rémunération en plus des fonctions d'arbitrage de griefs et de médiation dont elle s'acquitte depuis longtemps. L'élargissement du mandat de la Commission a rendu son administration plus complexe, puisqu'elle doit en même temps gérer des cas sous deux régimes législatifs différents.

Les fonctionnaires fédéraux offrent une vaste gamme de programmes et services à l'intention de la population canadienne. Un environnement de relations de travail favorable à une collaboration accrue entre les employeurs et les fonctionnaires peut accroître la capacité de la fonction publique de servir et de protéger l'intérêt public.

Le climat qui prévaut dans l'ensemble de la fonction publique influe sur la façon de la Commission d'établir ses priorités. Par exemple, la ronde actuelle de négociation collective fait augmenter la demande des services de médiation de la Commission et limite d'autant les ressources des Services de règlement des conflits pour la médiation des cas d'arbitrage de griefs. Cela devrait se poursuivre en 2008-2009, pendant que les négociations se poursuivent.

Les enjeux des négociations collectives peuvent parfois avoir des répercussions sur la fonction d'arbitrage de griefs de la Commission. Les agents négociateurs ont déposé plus de griefs que d'habitude en période de négociation, dans le cadre de leur stratégie de pressions pour obtenir des solutions aux problèmes communs de leurs membres. Cela peut entraîner le dépôt de très nombreux griefs analogues en très peu de temps, jusqu'à plusieurs centaines en une semaine, et ces cas groupés peuvent être retirés (on a pu le constater) sans que la Commission n'intervienne vraiment une fois que le problème a été résolu, que ce soit durant les négociations collectives ou ailleurs.

En outre, les services d'arbitrage de griefs de la Commission sont très vulnérables à la disponibilité des ressources consacrées aux cas de relations de travail par les parties qui comparaissent devant elle. Lorsque la capacité des employeurs et des agents négociateurs d'assumer leur charge de griefs et de plaintes en instance est réduite, comme elle l'a été ces dernières années, les demandes de report se multiplient, ce qui retarde le traitement des cas par la Commission.

Les services d'arbitrage de griefs subissent aussi le contrecoup de la complexité croissante des cas renvoyés à l'arbitrage de griefs, notamment ceux portant sur des questions de droits de la personne et d'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Qui plus est, la Commission continue de constater qu'un nombre croissant de fonctionnaires se représentent eux-mêmes plutôt que d'être représentés par des agents négociateurs ou des avocats; le personnel et les arbitres de griefs de la Commission doivent généralement consacrer plus de temps à ces cas.

Dans l'arrêt **Health Services and Support – Facilities Subsector Bargaining Assn. c. Colombie-Britannique, 2007 CSC 27** (http://scc.lexum.umontreal.ca/en/2007/2007scc27/2007scc27.html), la Cour suprême du Canada a reconnu pour la première fois dans l'histoire du pays que la négociation collective est un droit constitutionnel protégé par la *Charte canadienne des droits et libertés*. Cet arrêt pourrait entraîner des changements dans le contexte des demandes présentées à la Commission, par exemple en ce qui concerne le questionnement de la validité constitutionnelle de certains aspects du cadre existant des relations de travail en ce qui concerne la portée de la négociation, les procédures d'accréditation, le droit de se syndiquer, etc.

Le contexte dans lequel la nouvelle fonction d'analyse et de recherche en matière de rémunération de la Commission doit être exercée est passablement complexe parce que les besoins et les intérêts des parties qui se servent des données sur la rémunération sont différents et parfois divergents, que la Commission doit pourtant s'efforcer de respecter ces besoins dans des délais serrés et que sa tâche devient plus complexe encore étant donné qu'elle doit confier à divers fournisseurs l'élaboration et l'application des méthodes et des outils pertinents.

La Commission a eu besoin de plus de ressources humaines et financières pour s'acquitter de son nouveau mandat. La prestation des services d'analyse et de recherche en matière de rémunération l'a même obligée à créer une nouvelle division et à recruter du personnel. Dans ce contexte, l'incertitude quant au financement qu'on lui accorde pour continuer à s'acquitter de ses nouvelles fonctions conférées par la loi pose un grand risque.

La Commission se fie aux commissaires – qui sont nommés par le gouverneur en conseil – pour trancher les cas et pour rendre des décisions. Si les nominations aux postes de commissaires vacants et les renominations des commissaires en fonctions tardent, la capacité de la Commission de fonctionner le plus rapidement possible est réduite. En outre, puisque les cas ne peuvent être entendus que par des commissaires (à temps plein ou à temps partiel), toute baisse de leur nombre entraîne une baisse de celui des cas pouvant être entendus.

Plans et priorités 2008-2009

La Commission a une activité de programme : la prestation des services d'arbitrage de griefs, de médiation ainsi que d'analyse et de recherche en matière de rémunération conformément à la nouvelle *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP*) et la *Loi sur les relations de travail au Parlement*.

La réalisation de son mandat législatif continue d'être la priorité de la Commission, mais elle compte se donner trois priorités pour atteindre d'ici au 31 mars 2009 les résultats décrits dans les pages qui suivent.

PRIORITÉ 1 : CONTINUER D'AMÉLIORER LA PRESTATION DES SERVICES DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE DE GRIEFS AINSI QUE D'EXPLORER LES POSSIBILITÉS D'ACTIVITÉS DE RAYONNEMENT DES SERVICES DE MÉDIATION

Améliorer la prestation des services

Comme elle est bien décidée à améliorer constamment ses services, la Commission va entreprendre plusieurs initiatives à cette fin en 2008-2009. Elle s'efforce de fermer tous les

dossiers des cas dont elle a été saisie sous le régime de l'ancienne *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (ancienne *LRTFP*), de veiller à ce qu'aucun cas en instance ne remonte à plus de deux ans et de saisir toutes les possibilités d'améliorer les services jugés moins que satisfaisants dans le Sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2007. Elle va aussi étudier la possibilité de créer un comité consultatif de la clientèle afin d'obtenir une rétroaction des intervenants sur ses processus et de pouvoir discuter avec eux sur les améliorations de son service, de même que mettre en place son nouveau cadre de mesure du rendement, en amorçant la collecte des données et le contrôle.

Les services de médiation et d'arbitrage de griefs de qualité sont notamment rapides, équitables, neutres, proactifs, compétents, adaptés aux besoins, courtois, transparents et efficients. En outre, les services d'arbitrage de griefs doivent être rendus conformément à la loi et aux principes de justice naturelle.

Depuis déjà plusieurs années, la Commission craint que sa charge d'arbitrage de griefs croissante ne sape sa capacité de traiter rapidement les cas dont elle est saisie. Le nombre de cas dont la Commission est saisie, qui incluent à la fois les nouveaux cas et ceux reportés des exercices antérieurs, continue d'augmenter chaque année. En 2006-2007, le nombre total de dossiers ouverts s'élevait à 5 928, et un gros pourcentage étaient des dossiers actifs depuis plusieurs années.

Le nombre de griefs renvoyés à l'arbitrage de griefs (5 211) représente 88 % de tous les cas de la Commission; cela résulte des fortes augmentations du nombre de griefs renvoyés à la Commission ces dernières années. Au cours de cette période, de nombreux clients de la Commission, tant employeurs qu'agents négociateurs, ont eu des problèmes de capacité interne qui les ont contraints à présenter plus de demandes de report que jamais, ce qui a prolongé le règlement des cas.

Depuis quelques années, les efforts que la Commission a consacrés à la réduction de son arriéré ont été essentiellement axés sur l'analyse de sa charge de griefs et sur ses discussions bilatérales avec les intervenants en vue de trouver des stratégies pour remédier au problème. En 2008-2009, la Commission va se concentrer sur une gestion des cas plus directrice, sur la promotion active de la médiation (particulièrement à l'intention des fonctionnaires qui se représentent eux-mêmes), sur le contrôle serré des cas importants, sur un examen plus méticuleux des demandes de report, sur l'emploi de pratiques de filtrage qui lui permettront de grouper les cas analogues et sur un recours accru aux conférences préparatoires. Elle va aussi poursuivre sa pratique de tenir d'étroites consultations avec les parties (les employeurs et les agents négociateurs), afin de trouver des options susceptibles d'accélérer le traitement des cas.

Quand la nouvelle *LRTFP* a été promulguée, le 1er avril 2005, les fonctionnaires ont pu continuer à renvoyer leurs griefs à l'arbitrage de griefs sous le régime de l'ancienne *LRTFP* si les événements faisant l'objet de leurs griefs s'étaient produits avant cette date ou que le grief avait été présenté mais pas encore tranché avant cette date. En 2006-2007, un total de 926 nouveaux griefs (74 %) ont été déposés sous le régime de la nouvelle loi et 325 (26 %) sous celui de l'ancienne *LRTFP*. Bien que le nombre de griefs renvoyés à l'arbitrage en vertu de l'ancienne loi ait baissé, il représentait donc le quart de tous les griefs dont la Commission a été saisie en 2006-2007. En 2008-2009, la Commission s'est donné pour priorité de fermer tous les dossiers de cas qui lui ont été renvoyés sous le régime de l'ancienne *LRTFP*.

Pour continuer d'être sûre de la mesure dans laquelle les clients sont satisfaits de ses services – et pour s'efforcer comme toujours d'améliorer la qualité de sa prestation – la

Commission a mené vers la fin de 2007 un Sondage sur la satisfaction de la clientèle, le quatrième du genre depuis 1998. Cette démarche lui permet de recueillir de l'information fiable sur la satisfaction et sur les préoccupations de sa clientèle, composée de représentants des agents négociateurs et des employeurs de même que d'avocats de l'extérieur représentant les agents négociateurs et les employeurs et de fonctionnaires qui se représentent eux-mêmes.

En 2008-2009, une des priorités de la Commission consistera à analyser les résultats du sondage en vue de cerner et d'exploiter les possibilités d'améliorer ses services. Elle envisage la création d'un comité consultatif de clients qui l'aiderait à cerner et mettre en œuvre des améliorations ciblées.

L'introduction et la mise en place du nouveau cadre de mesure du rendement en 2008-2009 seront certainement cruciales pour le suivi des services de la Commission et pour la production des rapports à ce sujet. Ce cadre indique clairement les résultats attendus par la Commission, en plus de préciser les indicateurs du rendement et les cibles de prestation de ses services; il est reproduit plus loin et servira à guider la collecte des renseignements quantitatifs sur le rendement qui aideront la Commission tant à prendre ses décisions qu'à produire ses rapports.

Explorer les possibilités d'activités de rayonnement des services de médiation

La médiation et le règlement des conflits sont des éléments importants du mandat législatif que la nouvelle *LRTFP* a confié à la Commission. La médiation contribue directement à des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique puisqu'il est généralement préférable de régler les différends aussi rapidement que possible et au niveau le plus bas plutôt que d'avoir recours pour ce faire à des processus de confrontation comme l'arbitrage. Les médiateurs dont la Commission offre les services sont des tiers impartiaux n'ayant aucun pouvoir décisionnel qui interviennent dans un différend afin d'aider les parties à trouver de leur plein gré leurs propres solutions mutuellement acceptables.

Quand la Commission reçoit un renvoi à l'arbitrage de griefs ou une plainte, elle donne la priorité à la recherche d'options pour que les parties puissent régler l'affaire volontairement grâce à la médiation. Ses services de médiation comprennent aussi un volet de médiation préventive qui vise à régler les différends avant même qu'une demande ne lui soit présentée, ce qui peut contribuer à réduire le nombre de cas dont elle est saisie.

En 2006-2007, la Commission a offert des services de médiation dans 279 cas, dont 223 de griefs ou de plaintes et 56 de médiation préventive. Les parties ont réussi à régler 247 (89 %) de ces cas avec l'aide des médiateurs qu'elle a nommés.

Ces dernières années, la demande de services de médiation de la Commission a augmenté en même temps que le grand nombre de demandes d'arbitrage de griefs qu'elle a reçues. Elle a aussi été saisie de nouvelles demandes provenant des employeurs pour des services de médiation résultant de l'obligation que la nouvelle *LRTFP* impose aux ministères et organismes de mettre en place des comités de consultation syndicaux-patronaux de même que des systèmes de gestion informelle des conflits.

Comme les services de médiation de la Commission ont déjà une excellente réputation, la Commission est bien placée pour aider davantage les ministères et organismes à se donner des systèmes de gestion informelle des conflits ainsi qu'à leur offrir de la médiation pour les aider à résoudre leurs problèmes de relations de travail. À plus long terme, ces efforts stratégiques pourraient réduire le nombre de griefs renvoyés à l'arbitrage de griefs.

La Commission aide également les parties à la négociation collective grâce à ses services de médiation, de conciliation et d'arbitrage de différends. Ce faisant, elle les aide à établir des ententes ou établit des mécanismes permettant à de tierces parties indépendantes de résoudre les différends qui les opposent, ce qui permet d'éviter des conflits de travail potentiels qui pourraient nuire à la prestation des services gouvernementaux à la population canadienne. Avec le lancement d'une importante ronde de négociation collective dans la fonction publique en 2007-2008, la Commission a commencé à constater une augmentation de la demande de ses services qui va certainement s'accélérer en 2008-2009.

Puisque la médiation est susceptible de réduire le nombre de cas nécessitant l'application de processus d'arbitrage aussi longs qu'exigeants, la Commission a fait valoir son potentiel aux parties à ses cas d'arbitrage depuis plusieurs années; elle va continuer à le faire en 2008-2009. Toutefois, il est possible qu'une promotion plus énergique des services de médiation préventive qu'elle offre dans l'ensemble de la fonction publique fédérale fasse augmenter la demande à un point tel qu'il sera impossible d'y répondre avec les ressources actuelles.

Compte tenu de tous ces facteurs, une des principales priorités de la Commission consistera en 2008-2009 à déterminer s'il est souhaitable d'accroître ses services de médiation. Elle va établir un mécanisme d'étude et d'examen des autres moyens de promouvoir la prestation de ces services dans la fonction publique fédérale.

PRIORITÉ 2 : PRODUIRE DES DONNÉES ET DES ANALYSES SUR LA RÉMUNÉRATION

Avec la promulgation de la nouvelle *LRTFP,* la Commission s'est fait confier une nouvelle responsabilité – analyse et recherche en matière de rémunération – et elle a créé une nouvelle unité pour s'en charger.

Les Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération (SARR) de la Commission contribuent à la promotion de relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement en :

- aidant les parties à la négociation collective dans la fonction publique fédérale dans leurs discussions et leurs négociations sur les questions de rémunération, grâce à la fourniture de données valides, opportunes et impartiales;

- aidant les conseils d'arbitrage et les commissions de l'intérêt public dans leurs activités de règlement des différends grâce à des analyses comparatives pertinentes des données sur la rémunération.

Depuis quelques années, la Commission a fait de grands progrès en créant les SARR et en établissant des bases solides pour leurs activités, notamment en faisant la dotation en personnel nécessaire ainsi qu'en tenant de grandes consultations avec les parties à la négociation collective à la fois dans la fonction publique fédérale et avec les gouvernements provinciaux.

Jusqu'à présent, les activités des SARR ont été réalisées par un petit noyau qui dirige et surveille les projets de recherche et les marchés de services conclus avec des fournisseurs de l'extérieur pour mettre au point des outils d'enquête et travailler sur le terrain. Forts de l'expérience des études entreprises cette année, les SARR comptent réévaluer leur

organisation et leur modèle opérationnel afin qu'ils continuent de répondre aux besoins des parties.

Pour 2008-2009, la priorité de la Commission dans ce contexte consiste à produire des données et des analyses sur la rémunération à partir des deux études de comparabilité de la rémunération lancées en 2007-2008 pour aider les parties dans leur démarche de négociation collective de 2007 à 2009. Ces études sont de vastes enquêtes sur les traitements et avantages offerts par d'autres employeurs du secteur public et du secteur privé pour des postes comparables à ceux des services techniques dont les occupants sont membres d'unités de négociation représentées par l'Alliance de la Fonction publique du Canada ainsi que des professions liées au secteur de la santé dont les occupants sont représentés par l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada.

La deuxième priorité de la Commission pour 2008-2009 est une enquête nationale sur la rémunération visant une plus vaste gamme de postes de la fonction publique fédérale. La Commission a mis à l'essai des méthodes et des outils variés en vue de la réalisation d'une enquête nationale. Les SARR ont aussi étroitement collaboré avec Statistique Canada afin de bénéficier des compétences de cet organisme pour identifier et résoudre les problèmes de méthode et de procédure inhérents à la réalisation d'une enquête d'envergure nationale.

À cette fin, il faudra déterminer les postes repères, de même qu'établir l'échantillon, les paramètres et les processus de collecte de données et de rapports de l'enquête. Un ensemble préliminaire de résultats devrait être publié à l'automne 2009.

PRIORITÉ 3 : CONTINUER D'AMÉLIORER L'INFRASTRUCTURE ET LES RESSOURCES HUMAINES DE LA COMMISSION

Afin d'accroître son efficience et son efficacité en tant qu'organisation, la Commission va soutenir en 2008-2009 les initiatives qu'elle a déjà amorcées pour améliorer son infrastructure et ses ressources humaines; elle va même prendre de nouvelles mesures en ce sens.

L'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas est commencée depuis 2005-2006. Ce nouveau système va permettre à la Commission de gérer électroniquement l'information sur ses cas du moment où ils lui sont soumis à la distribution et l'affichage des décisions. Après de longs travaux de planification et de conception, le système sera opérationnel au début de 2008-2009, ce qui donnera aux employés de la Commission aussi bien qu'aux commissaires des outils plus efficients, plus modernes et mieux intégrés de gestion des cas. Le système facilitera aussi la production de rapports plus détaillés à l'appui du nouveau cadre de mesure du rendement de la Commission. Dès que les employés commenceront à utiliser le système, il faudra probablement le mettre au point pour qu'il réponde à tous les besoins.

Pour soutenir sa fonction d'analyse et de recherche en matière de rémunération, la Commission a besoin du support technologique nécessaire à la réception, au stockage et à l'analyse des données sur la rémunération ainsi qu'à la production des rapports pertinents. En 2008-2009, elle va poursuivre son travail d'identification des besoins et de mise en œuvre des bases de données et des systèmes connexes.

L'expansion de la Commission et ses nouvelles responsabilités l'obligent à obtenir des locaux convenables pour ses employés et des aménagements modernes pour sa fonction d'arbitrage de griefs, notamment des salles d'audience mieux adaptées à la technologie. Comme les

arrangements en vigueur ne lui suffisent plus, elle va devoir déterminer les lacunes et prendre des mesures à court et à long terme pour y remédier.

À court terme (2008-2009), la Commission va s'efforcer de résoudre les problèmes pressants en réaménageant ses locaux sans les agrandir, avec l'aide de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). À plus long terme, elle envisage de déménager dans de nouveaux bureaux et s'emploiera à cette fin avec TPSGC, en 2008-2009, à établir un plan répondant à ses besoins.

Dans le monde d'aujourd'hui, où il faut être compétitif pour trouver et garder une main-d'œuvre performante, les organisations décidées à rester efficaces accordent plus d'importance que jamais à la planification de la relève, au perfectionnement et à la revitalisation de leur effectif ainsi qu'à une solide planification des ressources humaines intégrée à la planification de leurs activités. Une petite organisation comme la Commission doit être créatrice et proactive pour relever les défis du recrutement, du maintien en poste et de la formation d'une main-d'œuvre qualifiée.

En 2008-2009, la Commission va veiller à ce qu'on établisse des plans de formation individuelle et collective pour tous ses employés, de même que pour les commissaires. D'ici à la fin de cette période, elle compte avoir entièrement intégré la planification de ses ressources humaines dans sa planification stratégique et opérationnelle. Son objectif consiste à avoir le nombre voulu d'employés ayant les habiletés, l'expérience et les compétences nécessaires aux bons postes au bon moment, à un coût optimal.

Lien avec les secteurs de résultats du gouvernement du Canada

À titre de tribunal fédéral quasi judiciaire œuvrant dans le secteur des relations du travail, la Commission des relations de travail dans la fonction publique est harmonisée au secteur de résultats « Affaires gouvernementales » dans le cadre global du gouvernement du Canada décrit de façon plus détaillée dans *Le rendement du Canada 2006-2007 : la contribution du gouvernement du Canada.* Les ressources allouées à la Commission contribuent au soutien d'une « fonction publique reflétant l'excellence et le leadership » conformément à ce cadre.

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Analyse détaillée par activité de programme

La Commission a un résultat stratégique et une activité de programme couvrant trois secteurs de services : services d'arbitrage de griefs, services de médiation et services d'analyse et de recherche en matière de rémunération. Son programme et ses services sont exécutés pour favoriser des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et dans les institutions du Parlement.

Description de l'activité de programme

Services d'arbitrage de griefs

Les commissaires rendent des décisions sur des plaintes et des demandes dans le domaine des relations de travail et agissent comme arbitres de griefs lors d'audiences tenues pour trancher des griefs en vertu de la nouvelle *LRTFP* et de la *LRTP.*

Les griefs (individuels, collectifs ou de principe) portent sur :

- l'interprétation de conventions collectives et de décisions arbitrales;
- les mesures disciplinaires entraînant un licenciement, une rétrogradation, une suspension ou une sanction pécuniaire;
- la rétrogradation ou le licenciement pour cause de rendement insatisfaisant ou pour d'autres motifs non disciplinaires;
- la mutation sans le consentement du fonctionnaire.

Les plaintes portent sur :

- les pratiques déloyales de travail;
- les mesures de représailles contre une personne ayant soulevé une question en vertu de la partie II du *Code canadien du travail.*

Les demandes portent sur :

- l'accréditation et l'annulation d'accréditation;
- la détermination des droits du successeur;
- la détermination des postes de direction ou de confiance;
- la détermination d'ententes sur les services essentiels;
- le réexamen de décisions antérieures de la CRTFP;
- les demandes de prorogation des délais pour présenter des griefs ou pour renvoyer des griefs à l'arbitrage de griefs.

Services de médiation

La Commission offre toute une gamme de services de médiation consistant notamment à :

- aider les parties dans leurs démarches de conciliation et d'arbitrage pour la négociation et le renouvellement des conventions collectives;
- aider les parties à composer avec les questions découlant de la mise en œuvre des conventions collectives;
- aider les parties à coopérer pour régler les griefs et les plaintes de façon à éviter la tenue d'une audience formelle.

La Commission offre, à l'échelle nationale, une séance de formation interactive de deux jours et demi en négociation raisonnée et en médiation, axée principalement sur les relations de travail dans la fonction publique fédérale. La demande à cet égard étant élevée et en ayant retenu une approche syndicale-patronale conjointe, ce programme de formation constitue une activité unique et d'importance capitale pour les clients de la Commission.

Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération

La fonction d'analyse et de recherche en matière de rémunération dont la Commission est chargée génère des données sur la rémunération à l'intention des parties aux processus de négociation collective et de détermination de la rémunération de la fonction publique fédérale ainsi que d'autres organisations et intervenants du secteur public et du secteur privé.

La CRTFP recueille, analyse et distribue rapidement de l'information impartiale valide sur les taux de rémunération, les gains des employés, les conditions d'emploi, les avantages sociaux et les facteurs connexes prévalant dans le secteur public et dans le secteur privé pour répondre aux besoins des agents négociateurs et des employeurs de la fonction publique du Canada. Les résultats des enquêtes et des recherches sont présentés sous forme de données cumulatives (afin de protéger la confidentialité des répondeurs) et distribués aux plus de 50 parties à la négociation collective dans la fonction publique fédérale, de même qu'aux autres institutions du secteur public, à des organisations du secteur privé et au public.

Autres services

Comme la nouvelle *LRTFP* l'exige, la Commission offre des services de soutien matériel et administratif au Conseil national mixte (CNM), un organisme consultatif indépendant composé de représentants de l'employeur et des employés. Le CNM a pour mission de trancher les questions pangouvernementales qui ne se prêtent pas à une négociation ponctuelle par unité. La Commission loge le CNM, sans toutefois jouer un rôle direct dans ses activités.

Conformément à une entente avec le gouvernement du Yukon, la Commission administre également les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans le secteur de l'éducation* du Yukon et de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* du Yukon. Lorsqu'elle s'acquitte de ces fonctions financées par le gouvernement du Yukon, elle agit respectivement en tant que Commission des relations de travail du personnel enseignant du Yukon et de Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon.

Cadre de mesure du rendement

Le cadre de mesure du rendement de la Commission a été conçu et mis au point en 2007-2008. Les sources des données qui serviront à mesurer le rendement comprennent le Sondage sur la satisfaction de la clientèle (triennal), le nouveau système de gestion des cas, les bases de données des différents services et les activités de collecte manuelle de données. La collecte des données va commencer en 2008-2009 et s'intensifiera dans les années suivantes, à mesure que le nouveau système de gestion des cas accroîtra les possibilités de collecte automatisée de données.

Les mesures de la satisfaction de la clientèle seront établies en 2010 à l'occasion du prochain Sondage sur la satisfaction de la clientèle (SSC) et seront communiquées dans un rapport en 2011.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME : ARBITRAGE DE GRIEFS, MÉDIATION ET ANALYSE ET RECHERCHE EN MATIÈRE DE RÉMUNÉRATION	
Résultats attendus	**Principaux indicateurs du rendement, cibles et dates pour les atteindre**
Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement	**Indicateur du rendement :** À partir des données du SSC, pourcentage des clients satisfaits de la capacité de la Commission d'améliorer les relations de travail dans la fonction publique fédérale et au Parlement grâce à des processus impartiaux et ouverts ainsi qu'à la qualité de l'aide, des rapports et des instruments éducatifs qu'elle fournit **Cible :** 75 % **Date d'atteinte de la cible :** 2011/03/31
Règlement rapide et équitable des cas dont la Commission est saisie, pour les parties	**Indicateur du rendement :** À partir des données du SSC, pourcentage des clients satisfaits de la rapidité et de l'équité des services de la Commission **Cible :** 75 % **Date d'atteinte de la cible :** 2011/03/31
Problèmes liés aux conflits entièrement ou partiellement réglés par la médiation	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des interventions de médiation (cas de griefs ou de plaintes et négociation collective) grâce auxquelles les problèmes ont été partiellement ou entièrement réglés **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
Amélioration de la négociation collective grâce aux données de la Commission sur la rémunération	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des interventions de la Commission dans le processus de négociation collective (médiation, commissions de l'intérêt public, conseils d'arbitrage) faisant appel aux données qu'elle produit sur la rémunération, quand elles sont disponibles **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2010/03/31

Résultats	Indicateurs du rendement, cibles et dates pour les atteindre
Décisions sur les demandes, les plaintes et les griefs	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des décisions rendues dans les quatre mois de la fin de l'audience ou d'une autre procédure **Cible :** 75 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des contestations de décisions accueillies à la suite d'un contrôle judiciaire sur le nombre de décisions rendues, sur cinq ans **Cible :** 2 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
Gestion des cas	**Indicateur du rendement :** Taux de conformité aux normes de service pour la gestion des cas **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des dossiers d'arbitrage de griefs fermés comparativement au total de nouveaux dossiers ouverts au cours de l'exercice **Cible :** 10 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
Médiation pour la négociation et le renouvellement des conventions collectives, gestion des relations résultant de la mise en œuvre des conventions collectives et relativement aux griefs, aux plaintes et aux autres procédures	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des parties en cause dans un grief ou une plainte acceptant d'avoir recours à la médiation **Cible :** 60 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des problèmes de négociation collective réglés grâce à la médiation **Cible :** 50 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage de succès de la médiation préventive (non liée à un cas d'arbitrage de griefs devant la Commission) **Cible :** 85 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
Séances de formation en négociation raisonnée et en médiation	**Indicateur du rendement :** Nombre d'inscriptions par année **Cible :** 500 **Date d'atteinte de la cible :** 2010/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des séances de formation affichant complet **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2010/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des participants satisfaits de la qualité de la formation **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2010/03/31

Résultats	Indicateurs du rendement, cibles et dates pour les atteindre
Services de conciliation et d'arbitrage	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des commissions de l'intérêt public et des conseils d'arbitrage formés dans les cinq jours de la réception de toute la documentation nécessaire **Cible :** 100 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31
Données sur la rémunération prévalant dans le secteur public et le secteur privé	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des occasions où les données sur la rémunération sont disponibles à temps pour les négociations **Cible :** 100 % **Date d'atteinte de la cible :** 2010/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des *errata* par rapport au nombre de rapports publiés sur trois ans **Cible :** 5 % **Date d'atteinte de la cible :** 2010/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des clients déclarant que les données répondent à leurs besoins **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2011/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des clients satisfaits de la méthode **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2011/03/31
	Indicateur du rendement : Pourcentage des clients satisfaits de la consultation et des processus **Cible :** 80 % **Date d'atteinte de la cible :** 2011/03/31
Documents de rayonnement	**Indicateur du rendement :** Pourcentage des clients satisfaits des documents de rayonnement produits par la Commission **Cible :** 85 % **Date d'atteinte de la cible :** 2011/03/31
	Indicateur du rendement : Augmentation en pourcentage du nombre de visites du site Web de la Commission par rapport à l'année de base (2007-2008) **Cible :** 5 % **Date d'atteinte de la cible :** 2009/03/31

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Lien avec les résultats du gouvernement du Canada

2008-2009				
(en milliers de dollars)	Dépenses budgétaires Dépenses de fonctionnement	Total – Budget principal des dépenses	Rajustements (dépenses prévues ne figurant pas dans le Budget principal des dépenses)	Total des dépenses prévues
Résultat stratégique : Relations de travail harmonieuses dans la fonction publique fédérale et au Parlement.				
Activité de programme : Arbitrage de griefs, médiation et analyse et recherche en matière de rémunération.	6 756 $	6 756 $	-	6 756 $
Total	6 756 $	6 756 $	-	6 756 $

Le résultat stratégique et l'activité de programme de la Commission contribuent à l'obtention du résultat des « Affaires gouvernementales » ainsi qu'au bon fonctionnement du gouvernement du Canada.

APPENDICE A : AUTRES RENSEIGNEMENTS

Lois et règlements administrés par la Commission des relations de travail dans la fonction publique

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, L.C. 2003, ch. 22, art. 2

Règlement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique, DORS/2005-79

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, L.R.C. (1985), ch. P-35 (abrogée le 31 mars 2005)

Règlement et règles de procédure de la C.R.T.F.P., 1993, DORS/93-348 (abrogé le 31 mars 2005)

Loi sur les relations de travail au Parlement, L.R.C. (1985) (2e supp.), telle que modifiée.

Règlement et règles de procédure de la L.R.T.P., DORS/86-1140, tel que modifié.

Articles 133 et 145 de la Partie II du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2

Loi sur les relations de travail dans le secteur de l'éducation (Yukon), L.R.Y. 2002, ch. 62 (modifiée en 2004, ch. 8)

Règlement établissant les règles de pratique de la Commission des relations de travail du personnel enseignant du Yukon, Décret 1992/95

Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (Yukon), L.R.Y. 2002, ch. 185 (modifiée en 2004, ch. 8)

Règlement et règles de procédure de la C.R.T.F.P.Y., Décret 1970/226

Comment communiquer avec nous

Commission des relations de travail dans la fonction publique
C.P. 1525, Succursale B
Ottawa, Ontario
K1P 5V2

Tél. : 613-990-1800

Général :	Télécopieur : 613-990-1849
Opérations du greffe et politiques :	Télécopieur : 613-990-3927
Services de règlement des conflits :	Télécopieur : 613-990-6685
Site Web :	www.pslrb-crtfp.gc.ca

Adresse électronique : Mail.courrier@pslrb-crtfp.gc.ca